

# 北京大学图书馆 通讯

总第25期(文明服务月专刊四)

二零零零年六月二十日

——北京大学图书馆馆长办公室编——

[读者调查情况综述](#)

[“北京大学图书馆古籍善本特藏精华展”取得圆满成功](#)

[“2000年引进数据库培训班”在我馆举办](#)

[表 扬 信](#)

[《北京大学文库珍品展》留言摘编](#)

[读者对《电子资源的检索与利用》选修课的评价](#)

[流通阅览部“增强服务意识，提高服务质量工作研讨会”纪要](#)

[一封读者来信](#)

[与时代同行 创一流服务 ——我们的一些做法](#)

[数字图书馆又添新内容](#)

[新书导读栏目访问者逾五千](#)

[《四库全书》电子版正式运行](#)

[“热点问题”受到好评](#)

[损毁图书展览 引起读者共鸣](#)

[工作建议：我馆应对大批量赠书的“消化”作出规划](#)

## 读者调查情况综述

在“与时代同行，创一流服务”的活动中，图书馆发放了读者意见表，广泛征求读者意见。老师和同学们非常关心图书馆的各项工作，填写意见表的积极性都很高。图书馆共发放了500份，回收了434份。总的说来，大多数读者对图书馆近来的工作表示满意，哲学系本科97级翟继光同学这样写道：“整体服务水平较高、检索途径方便快捷；硬件设备、图书资源、新书数量与兄弟院校相比有相当优势；几乎各个方面均可谓居全国高校之首。”也有不少同学对图书馆目前的工作提出了意见。这些意见主要集中在：馆员上班时聊天，说话或打电话声音太大，影响同学看书；保安对同学的态度不够好等。其他调查情况分别如下：

在图书馆使用频率方面，有54%的读者每天都去图书馆；30%的读者每周去两、三次；

在资源配备方面，有74%的读者认为基本能满足需要，4%的读者认为完全能满足需要；7%的读者认为几乎不能满足需要；

认为图书馆最吸引人的地方：35%的读者认为是有很多切合需要的书；34%的读者认为是舒适的环境；20%的读者认为是可以上自习；6%的读者认为是有丰富的电子资源；

对图书馆员的业务水平的总体印象：40%的读者认为较熟练；24%的读者认为熟练；4%的读者认为较差；

对图书馆员服务态度的总体印象：38%的读者认为较好；24%的读者认为很好；17%的读者认为较以前有改善；认为较差的有4人。

读者最满意的五个服务点和实际得票数分别为：

1. 工具书阅览室 (100) ；
2. 二楼人文社科阅览区 (99) ；
3. 一楼总还书处 (91) ；
4. 三楼科技阅览区 (67)
5. 四楼期刊阅览区 (66)

最满意的图书馆员得票数较多的是周慕红和岳仁堂。  
(张红扬)

## “北京大学图书馆古籍善本特藏精华展”取得圆满成功

历时6天的《北京大学图书馆古籍善本特藏精华展》，于6月1日圆满结束。1994年6月间，古籍部举办过由日本正木龙树先生和香港袁继升先生捐资购买的家谱、地契、鱼鳞册展，当时曾引起不小的轰动。季羨林先生观后特意造访庄守经馆长，对展览予以高度评价。寒暑六易，值此千禧之年及新馆落成两周年之际，我部倾力推出这次《馆藏古籍善本特藏精华展》。

与6年前相比，本次展览无论是规模还是质量，均远胜于前。从规模来看，我们精选了146件展品；展品类型丰富多样，包括书籍、舆图、金石拓片、书法、绘画、对联等等；版本年代上自北凉，下至民国，较全面地展示了造纸术发明以来图书的发展脉络；展品内容涵盖了经、史、子、集各部，概括地反映了我国古代各个历史时期的科学文化成就；卷轴、经折、线装等装订形式荟萃；汉文、西文、少数民族文字兼有。就质量而言，这146件展品都是我馆馆藏古籍中各种文献类型的精品。例如：《北凉承平间高昌县高昌郡货簿》，是我馆现存最早的文献，距今已有1500多年的历史了，可谓“镇馆之宝”。敦煌卷子为古籍中的至尊珍品，我馆藏有240多件，本次展出的有唐开元5年（717年）写《佛顶尊胜陀罗尼经》等。“佞宋嗜元”是书林的一种风尚，此风发轫于明，经钱谦益、毛晋、钱曾、季振宜、徐乾学等相继大力提倡而渐兴。至清中期，由于乾嘉考据学派的推波助澜，此风蔚然炽盛。我馆有宋元版书近400部，本次展出的有北宋崇宁3年（1104）福州东禅寺等觉禅院刻“崇宁藏”本《弘明集》等10余种，其中宋四明楼氏家刻本《攻媿先生文集》，不仅刻印精良，而且还有一段颇具传奇色彩的书林佳话。其它如庚辰本、程甲本、程乙本《红楼梦》、明末胡正言十竹斋五色套印本《十竹斋画谱》、清道光28年（1848年）翟氏泥活字印本《泥版试印续编》等展品，都是在学术上和出版史中具有代表性的珍品。百余件展出的精品，虽难尽现家珍，但亦可窥我馆富藏之一斑。

对于本次展览，无论是馆方还是校方，都予以了极大的支持和关注。何芳川、王义道等校领导，在百忙之中莅临观展，题词勉励，并主动为本次展

览做宣传。庄守经、林被甸两位前任馆长也亲临指导。馆方更是从人力、物力、财力及精神上给予大力支持。有了如此坚实的后盾，我部全体同志倍感鼓舞。在布展的10余天里，各部门各尽其职，倾心竭力，精益求精，甚至周日都来加班加点。如果说这次展览是成功的话，那是上上下下共同努力的结果。而事实上，展览确实是成功的。短短的6天半时间里，精美的展品吸引了众多观者，据不完全统计，共有2300多人次到展参观，其中不仅有我校广大师生，还有来自美国Packard基金会、韩国全北大学、香港科技大学、香港理工大学、香港大学、文物出版社、国家图书馆、故宫博物院图书馆等海内外的各界人士。国家图书馆古籍部、故宫博物院图书馆古籍部及我校信息管理系、中文系古典文献专业等，都是集体组织来参观的。参观者对展览予以较高评价，留言簿上到处可见诸如“一饱眼福”、“三生有幸”、“琳琅满目，美不胜收”和“叹为观止”之类的赞誉，这说明，我们实现了举办这次展览是向公众展示北大图书馆古籍富藏的初衷。

在留言簿上，处处洋溢着观者对祖国、对华夏文化、对北大及至北大图书馆的挚爱之情。特别是同学们强烈的文物保护意识，折射出内心对我馆、我校乃至对祖国的热爱，同样说明了我们的展览是成功的。

展览结束了，我们为此付出了很多，但同样也得到了很多。在参展者进行爱国主义教育的同时，也给自己上了一课，这难道不是一个巨大的收获吗？  
(李雄飞)

## "2000年引进数据库培训班"在我馆举办

5月31至6月2日，CALIS文理中心和工程中心联合举办了"2000年引进数据库培训班"。培训班学员来自全国50余所院校的60余名专兼职从事引进数据库及其读者服务的图书馆工作人员。培训班采取讲课和演示相结合的形式，主要培训以下几方面的内容：CALIS引进数据库全面介绍，包括引进数据库类型、引进模式、服务方式等，让大家充分了解目前CALIS引进数据库的现状；CALIS引进数据库的使用与服务，结合实例，对如何进行引进数据库的宣传、揭示、检索、培训、统计与分析等方面的服务进行了辅导和讲解；CALIS引进数据库的介绍与检索辅导，包括ARL、ASE、BSE、BSP、UnCover、SCI、PQDD、Science Online、Genome Database、SDOS、CSA、INSPEC、IEL、OCLC、EI等CALIS所有引进的数据库，讲课与上机实习结合；文理中心副主任肖珑和工程中心负责人杨毅副馆长结合本馆的工作体会，对相同类型的数据库进行了比较，分析了数据库的优点和不足之处；最新试用数据库和正在谈判的数据库介绍，如IDEAL (Academic Press)、Springer、China Infobank、Lexis-Nexis、IOP、Silver Platter等。CALIS管理中心副主任朱强、秘书长柴肇基以及文理中心、工程中心负责人和培训班学员就数据库引进模式、类型、服务方式等方面进行了热烈的讨论，大家一致认为，目前CALIS这种联合引进数据库的工作是非常重要的，也是颇有成效的，既补充了资源，提高了图书馆的文献保障率和服务质量，同时也给图书馆的工作带来了新思路和新概念，开创了图书馆信息服务的新局面。

这次培训取得了很好的效果。参加这次培训的学员们都认为，讲课内容丰富，贴近图书馆信息咨询服务工作实际，既有宏观上的讲解，又有具体数据库操作实例的分析，对于大家提高业务知识和技能，了解数据库发展最新动态，都很有帮助。有些学校的学员回去后还特地发来E-mail向培训的工作人员表示感谢。  
(张宇红)

表 扬 信

尊敬的图书馆馆长：

您好！在贵馆开展文明礼貌月的时候，我向您提出表扬期刊部的几位老师。我是化学学院的教师，从1993年起讲授“化学文献课”，每年的12月份都要带领学生在图书馆实习，练习查阅CA、SCI等期刊。每次，期刊部的魏丽娜、周黎丽、卢秀琴等老师都给我很大的支持和帮助，安排实习时间，寻找期刊，讲解问题，特别是魏老师积极推荐图书馆新进的有用期刊，对我做好工作很有帮助。另外，每次遇到文献方面的问题时，以上几位老师都给予很好的解答。虽然我知道这些工作都是她们的本职工作，但是她们积极的工作态度还是值得表扬的。

此致

敬礼！

化学学院副教授

武永庆

2000年6月5日

## 《北京大学文库珍品展》留言摘编

愿将先贤千秋业，化作后生百代功。

副校长 何芳川

这个展览很丰富，很精彩。你们收集了这么多的珍品，功德无量。北京大学真正不朽的东西是学术建树，学术大师们是值得永远学习的。感谢你们的辛勤劳动，这个展览可以长久办下去。

北大校史馆负责人：张万仓

“这才是真正的北京大学校史。”

一位老教授

参观今日的展览，我深感作为北大人的责任重大，纵观各位大师的著作与言行，使我们深深地为作为他们的后继学生而骄傲。同时在展览厅教师热情讲解下，使我更加深了对前人历史的了解，增强了对人和事件的立体感。深深祝福北大。

力学系 张兴成

看完展览，有深深的自豪感，作为一名即将毕业的学生，我感到，北大四年赋予我新的灵魂，她，是精神的家园，而正是有这些前人，北大的历史才会如此沉甸甸有着永恒和精神魅力。年轻的北大学子自豪，正是因为他（她）们如山的背景。

经院96级 刘惠

芳

今天下午无意中路过这间展览室，进来后听到展室的老师热情讲解，和自己看到众多北大前辈学术精英的介绍与著作。此刻我的心情思绪万千，百感交集。深感做为一名北大人所担负的责任。我想我们做为当代的北夫人在领受这些前辈给我们后人最宝贵的礼物的同时，应该更多思考。我们应怎样继承，应怎样给我们北大的后人留下什么……感触颇深，看过展览后对我的心灵震撼也很大，感谢馆内老师的辛勤工作，得以让我们每一位北夫学子有幸得到这种特殊的、难忘的、激励我们的教育。谢谢你们！

北夫学子观后

感

这才是北大！在这里，看到北大的精神与灵魂，而现在，在浮噪喧哗的北大校园内，是无处可觅的，我深为北大的现在而痛惜，老一辈的北夫安于清贫，专心致学之风似乎已被与日俱下的社会风气所掩盖，作为一名后继的北夫，心中万分惭愧，深感肩上责任之大北大，应该首先并且 并且永远

是以追求学术进步为最高理想的精神家园。让北大的浮噪在老先生们的淡泊之中逝去。让我们有信心，北大的明天，依然会是学术更加辉煌的明天。

九八级数学系一学

生

感谢您们为我们学子创造了一个学习的机会，先贤们刻苦奋斗与孜孜不倦的求学精神必已为我树起了人生之楷模。

技物 元睿

看到北大光辉的往日，我颇受感动，但令人无奈的是当今的大学生对历史的了解与崇敬已越来越少。北大的明天能否依然辉煌，重担将落在我们身上！

生物科学系 99级本科生

瞻望前贤，思潮翻滚。

注目后我，加鞭未迟。

信管理系九八级本科生 周易

军

学界泰斗，光照后人。

我辈学生，发奋进取。

北大

学子

谢谢你们的辛勤劳动。我很高兴有机会看到众多前辈的手稿。北大，应该是这个样子的。一起努力吧，同学。

海外归来的北大

人

**编者按** 本学期，图书馆为学校开设了一门公共选修课《电子资源的检索与利用》，主要介绍网上各类电子资源的内容，让学生系统掌握各类电子出版物的使用方法，得到了学生们的好评，下面摘选几篇。

我认为这门课是我在大学四年中收获最大的几门课之一，她确实教会了我一项非常有用的技能，使我做毕业论文时查阅文献有一种得心应手的感觉，由于可以以最快的速度查阅到最有用的文献，对我的理论和实验技能有很大提高，我的导师也觉得我看的文献较多，考虑问题较全面，其实这都是图书馆光盘检索室各位老师的功劳。我常常想，如果我能早一点选这门课，一定会比现在有更大的进步。

我认为这门课的开课方式非常好，讲课与实习相结合，使我们可以很快掌握查询方法并学以致用，虽然每次实习花的时间均较多，但确实收获很大，而且每次均有很多新东西，实习题出的较活较好，使我们做起来一点都不觉得枯燥，很有新鲜感，而且查到想要的文献总有一种成就感。想想当年查CA时，先通过总的索引查法查索引，然后举着厚厚的分类索引、五年累积索引等索引查，然后再抱着厚厚的正文傻傻的查，最后再去跑来跑去查原文，查询下来，苦不堪言，且不一定能查到想要的东西。现在想想，真是要感谢各位老师开了这门非常非常有用的课。

采用各位老师分专题讲的方法，是非常好的。既使每一位老师不会负担过重，又使每一位老师都能发挥她在图书馆学各个分支方面的长处，使每位同学都能获得更多的知识。在老师们休息的时间里，安排为我们指导实习，而且老师们在实习时都是特别认真地帮助我们解决每一个问题的，老师们真是用心良苦呀。

从听课的校内校外的老师同学的反应，可以看出，这是非常成功的一门课，希望这门课可以开得更加出色，使每一位同学都可从中受益，使每一位同学和老师在学习工作中都可以得心应手。

一句话，衷心的感谢各位老师对我们的关心、爱护和帮助，感谢老师为我们开了这么一门出色的选修课。

图书馆的丰富的电子资源让我受益匪浅/  
各位老师传道授业解惑的热情与无私永远令人感动/  
岂一个"谢"字了得

城环 王彩凤

电子资源课的各位老师:

你们好! 首先感谢你们这一学期的辛勤教学与辅导! 通过学习这门课, 不仅仅是完成了一门课, 虽然这一学期这门课的作业比较重, 课后花的时间比较多, 但是我觉得我学会了这样一门有用的课程, 掌握了这样一种有用的工具一种有用的工具是十分欣慰的事, 花的时间和精力都是很值得的。我想今后我还会继续多学习这方面的知识, 熟练掌握各种数据库的使用方法, 在我有生之年都是很有价值的事。再次感谢各位老师的教学和指导!

学生: 伏玉玲 (城环)

## 流通阅览部“增强服务意识, 提高服务质量”工作研讨会“纪要

6月10日下午, 流通阅览部在新馆会议室召开了“增强服务意识, 提高服务质量”工作研讨会”。与会者共25人, 其中19人在会上进行了书面发言。会议共收到论文及论文提纲29篇。流通阅览部主任刘桂兰和季红主持了会议。这次研讨会的主题主要有以下几个方面: 图书馆一线对外服务工作的重要性和特点; 做好本岗位工作应具备的基本素质; 馆员与读者的关系, 如何体现“读者第一, 服务至上”; 接待读者的语言艺术; 阅览环境的优化和改善; 在新系统条件下, 岗位工作流程的变化和问题的解决。

以上内容都是大家在工作中经常遇到和比较关心的问题, 所以大家都非常关注这次会议, 很多人对书面材料进行了精心准备。在讨论会上, 大家联系实际, 从不同角度提出了很多好的设想和建议, 会议认为:

1. 流通阅览部一线服务工作是图书馆对外服务的窗口, 是图书馆与读者之间的桥梁和纽带。为了贯彻“与时代同行, 创一流服务”的精神, 大家都在尽职尽责地辛勤工作, 在服务态度和服务质量上都有很大提高, 领导和读者都比较满意。

2. 一线服务岗位每天接待读者的层次和需求各不相同, 遇到的问题也是各种各样, 在实际工作中经常遇到一些矛盾, 要处理和解决好这些矛盾, 就要主动了解读者的需求。“想读者之所想, 急读者之所急”, 才能真正体现“读者第一”的服务宗旨。

3. 高水平的图书馆应该有高素质的馆员, 在计算机网络环境下, 一线对外服务人员应该是学习新知识、掌握新技术的标兵。应该熟练掌握现代化的服务工具和服务手段, 这是“创一流服务”的先决条件。

参加会议的人员在研讨会上就共同关心的问题达成了共识, 大家发言和交流既认真又热烈, 使研讨会达到了预期效果。

(常大鹏)

## 一封读者来信

在图书馆, 经常看到学生有不良行为: 占座; 甩笔; 窃窃私语; 重重的脚步声……在校园内也看到不良现象。

刚才, 在“美国中心”我突然听到“啪”的一声, 一本杂志从架上掉下来。我一看有一个女生正在看杂志。我想她应该拣回书架。她没拣, 我一直注意

着。直到她要走了，也没有拾回书架。我走去问她：“这本书是你碰掉的吗？你应该把它拣起来。”那女生说不是她碰掉的：“不是我碰掉的，为什么我要拣？”她还理直气壮地反唇相讥：“为什么你不拣起来！”

学生品质令人堪忧。学习成绩一流进入北大，学生品质是否是一流的呢？由此，想到校长、学工部、团委、学生会、班主任的作用。希望北大学生学习好，品格更好。

一读者  
2000年6

月16日

## 与时代同行 创一流服务 --我们的一些做法

图书馆阅览部工作一片繁忙景象。大家都决心“与时代同行，创一流服务”。这里将流通阅览部部分阅览点的一些做法介绍给同仁们，与大家共勉，供大家参考。

一. 乐于学习：三层科技开架借书处几位同志都积极参加计算机的培训听课，互相交流计算机的使用经验。为跟上时代，努力学习，努力总结工作经验，撰写论文。

二. 乐于育人：为了教育读者，启发同学，三层科技开架借书处举办了“损毁图书展览”，许多读者在感慨之余，受到了很大教育。

三. 乐于帮助读者：往往有一些同学进入阅览室看书，忘记带纸带笔，我们就搞了“便民服务”小桌，放上各类小文具，方便读者使用。

四. 乐于主动服务：只要我们能有空，就一位一位地接待读者，一位一位地主动询问有什么困难或疑问，需要什么帮助？答疑、讲解仔细周到，把“微笑服务”贯穿始终。

五. 乐于献出爱心：我们有的阅览点准备了开水，并写“欢迎读者饮水”告示，甚至为老年教师倒开水。

六. 乐于观察新动态：“引申服务”是一个新名词，实际我们阅览部已经开始做了，如：哪里能查到国内兄弟院校的学位论文？本来我馆没有，也就交待了，但是我们把有关国务院学位办公室的规定贴出来，让读者了解怎样查到。又如：我们把报上发现的“有关查检网址”也剪贴下来。

七. 乐于转变生硬的话语：当到下班时间时，我们不说：“该收了！”或“该下班了！”而说“现在规定的下班时间到了，同学们，你们要不要延长几分钟呀？”变命令式的话为和蔼协商式。

八. 乐于礼貌地宣传：现在北大馆来参观的很多，有的领导带队来的，有的是自己来的，我们热情礼貌，一视同仁地接待，并且耐心、细致、实事求是地讲解。

九. 乐于为绝大多数各类读者着想：我们一些同志积极地为读者补充工具书，一些同志根据读者需要，主动扩大采收范围，搞讲座，搞“回溯录入”。

十. 乐于做许多额外的工作：如：三层科技开架借书处的同志们，几乎人人参与了积极修补图书的工作，使许多图书“死而复生”。

本文只简单列举“十个乐于”，说明“与时代同行，创一流服务”的活动，我们流通阅览部同志们的精神面貌在变化、素质在提高。

(流通阅览部 张

炜)

## 数字图书馆又添新内容

我馆数字图书馆栏目最近又添新内容：电子新书，它是我馆与北大出版社的合作试验项目。由自动化部邵科、王亚林负责图书的编排上网。与此同时，还更新了数字图书馆的主页面。

(自动化部周春霞)

## 新书导读栏目访问者逾五千

新书导读栏目自运行以来，一直受到广大读者的关注和好评。到目前为止，我们已经更新了六期。这六期的内容均由流通部工作人员撰稿，证卡办公室回颖转成电子版后经自动化部周春霞编辑成HTML语言并上网。该栏目是多部门间密切合作的成果，也给广大读者阅读并了解图书内容提供了很大的方便。

(自动化部周春霞)

## 《四库全书》电子版正式运行

图书馆主页电子资源下新增四库全书电子版栏目。该栏目由自动化部杜晓峰负责服务器端的安装、调试，信息咨询部负责客户端的安装。该栏目的完成和推出又一次丰富了我馆电子版图书的内容。

(自动化部周春霞)

## “热点问题”受到好评

热点问题栏目是我馆新近在网上推出的一项服务。该项目由自动化部宋丹撰写需求报告并负责后台数据库的建立、全部ASP程序代码的编写及工作流程的设计，由期刊部王一平等、咨询部廖三三负责日常数据收集、选择及录入。该服务以我馆报纸收藏为基础，从中提炼出当前国内外最引人注目的话题，并将挑选出的相关文章在网上提供给读者，从而方便读者抓住热点，掌握社会动态，并更加充分地利用我馆馆藏。本栏目自试运行以来受到学校师生的关注和好评。

(自动化部周春霞)

## 损毁图书展览 引起读者共鸣

正值图书馆文明服务月工作检查之时，自然科学区针对图书馆部分图书损毁严重的情况，于5月15日-30日举办了一个小型的“损毁图书展览”，以教育读者读书、爱书，共同珍惜大家共有的财产。

在展示的图书中，有的被撕去了若干页，甚至有的新书被撕去了近三分之一，还有的被乱涂乱画。这一展览引起了许多老师和同学的共鸣，有些老师向我们反映，许多贵重的原版书也有这种现象，许多同学在留言本上纷纷留言，谴责这些不爱护图书的行为，同时也对图书馆的管理提出了一些建议。下面是摘录的几条读者留言：

从小事做起，从我做起，我以我的人格担保，我爱护图书馆的每一本书。

身为北大学生，竟有如此表现，实在值得深思。

前几日在期刊处，见人撕了论文，给别人查资料带来极大不便，建议图书馆方便复印措施，并大力宣传。

应加强监督机制，并在有效监督的基础上严惩，张榜公布撕书者的丑恶

行经。

每当看到那些被撕毁、被涂抹的图书时，我真是很气愤，为什么有些人只考虑自己的方便，不为别人着想呢？

通过举办这次展览，我们希望能够唤醒一些人的良知，希望读者能互相监督，并制止这种不文明的行为，并及时向工作人员举报。我们希望我们每一个人，包括工作人员，都能做到爱护图书馆中的每一本书，及时发现和修补破损的图书，共同努力和维护，减少因为这种原因造成的找不到书的现象，共同保护我们的文献资源。  
(自然科学区)

## **工作建议：我馆应对大批量赠书的"消化"作出规划**

我馆近年收到过几批大批量的赠书，如：方志彤先生赠书，石景宜先生赠书，日本武生市民赠书。其中方志彤先生和石景宜先生的赠书中很多都是很有价值的图书。由于这几批赠书的数量过大，当时只做了一些简单的处置，如：方志彤先生赠书只编了一小部分，大部分放在书库和库房中。石景宜先生赠书只做了简编处理，没有进入图书馆的目录系统。武生市民赠书存放在库房中。这些书籍长期不能入藏，不能及时得到利用，对读者和图书馆都是一大损失。另外，对图书馆的内部工作也有一些影响，如：石景宜先生赠书没有正式编目，不便查重，影响了港台书的订购。建议图书馆能够制订一个五年至十年的规划，投入必要的编目力量，争取在期限内"消化"掉这些赠书。  
(采访部陈仲健)